



Interior de una sucursal de Bankinter.

# Bankinter eleva el uso de la inteligencia artificial de la mano de Microsoft

R. L. Madrid

Todos los grandes bancos españoles llevan años trabajando con la inteligencia artificial de primera generación. Y desde el año pasado están multiplicando las pruebas y casos de uso para aplicar la llamada inteligencia artificial generativa.

Bankinter ha comunicado que se está apoyando en Microsoft para extender su uso entre los empleados. El objetivo, reducir la inversión de tiempo de la plantilla en tareas de bajo valor intelectual y elevar las cotas de eficiencia.

La entidad está implantando en diversas áreas del banco Copilot, el asistente basado en IA de Microsoft, para la simplificación de tareas administrativas. Por ejemplo, tratamiento de información. Esta tecnología es muy útil para comprobar en un instante si un documento jurídico de 100 páginas contiene todos los datos necesarios y extraerlos.

Bankinter está aplicando esta herramienta en banca *retail*, banca de empresas y en la actividad de banca de consumo. También en el Departamento Legal y en el área de Cumplimiento Normativo.

Todavía está en fase de proyecto piloto. Lo usan 300 empleados desde principios de año y se acabará extendiendo a 800 personas en total.

Muchas empresas se han interesado por esta tecnología. Santander y CaixaBank están probando Copilot en algunas áreas, aseguran fuentes del mercado.

En Bankinter, Copilot coexiste con su propio ChatGPT.

## El asistente de IA coexiste en el banco con una versión propia de ChatGPT de uso interno

### La IA permite personalizar productos y automatizar las tareas más ingratas

El año pasado, la entidad se apoyó en la tecnología Azure OpenAI de Microsoft para lanzar una versión propia de ChatGPT de uso interno.

Esta herramienta es capaz de crear contenido propio y de entender el contexto. Por ejemplo, es de gran ayuda para comparar documentos, redactar comunicaciones internas o dirigidas a clientes, resumir grandes volúmenes de información, hacer tablas o localizar correos electrónicos.

### Inversiones

En general, los banqueros están invirtiendo dinero en inteligencia artificial porque tienen claro que puede ser una palanca para elevar la rentabilidad del negocio y la productividad.

Esta tecnología está llamada a ser una herramienta clave para crear trajes a medida. Es decir, para que los productos financieros encajen mejor con las necesidades de cada cliente en un momento vital determinado.

También puede ser una ayuda muy poderosa para eliminar la parte de las ta-

reas de *backoffice* más ingrata, como procesar correos electrónicos o entresacar la información más relevante de documentos inacabables en un instante.

### Centros y laboratorios

La banca es uno de los sectores que más se puede beneficiar de la inteligencia artificial por gestiona millones de datos de clientes. El sector combina los desarrollos propios en este ámbito con alianzas con socios tecnológicos.

CaixaBank, por ejemplo, tiene un centro de excelencia y un laboratorio puesto en marcha con Microsoft. Hace aproximadamente un año llegó a un acuerdo con Google Cloud para aplicar la IA a la analítica de datos.

En total, tiene más de un centenar de profesionales dedicados a inteligencia artificial. La usa, por ejemplo, para la gestión del servicio de reclamaciones.

BBVA tiene dos centros de excelencia especializados en IA, uno en Madrid y otro en México.

Santander, por su parte, cuenta con un laboratorio de inteligencia artificial en el centro corporativo y en las unidades de negocio.

La inteligencia artificial de primera generación está detrás de multitud de funciones de las *apps* bancarias. Por ejemplo, las calculadoras de huella de carbono o los avisos de cargos recurrentes en la cuenta corriente. Esta tecnología ayuda también a categorizar gastos y a prevenir fraudes.